

DB 3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1176—2024

电竞酒店服务规范

Specification of service for e-sports hotel

浙江省文旅标技委

2024 - 12 - 20 发布

2025 - 01 - 20 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务设施	1
4.1 公共区域	1
4.2 电竞客房	2
5 服务要求	2
5.1 前厅服务	2
5.2 电竞娱乐服务	2
5.3 客房服务	3
5.4 安全服务	3
6 服务管理	3
6.1 人员管理	3
6.2 游戏内容管理	3
6.3 服务质量管理	3
参考文献	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宁波市文化广电旅游局提出并组织实施。

本文件由宁波市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：宁海县文化和广电旅游体育局、浙大宁波理工学院、宁波市全域旅游发展研究院。

本文件主要起草人：张畅芳、娄姣敏、冯钊、李华敏、林巧、朱莎囡、陈巧媛。

浙江省文旅标技委

电竞酒店服务规范

1 范围

本文件规定了电竞酒店的服务设施、服务要求和服务管理。
本文件适用于电竞酒店、电竞客房的服务提供。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 14308—2023 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15566.8 公共信息导向系统设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电竞客房 e-sports guestroom

配备电竞设备设施，提供电子竞技活动的客房。

3.2

电竞酒店 e-sports hotel

通过设置电竞客房（3.1）向消费者提供电子竞技娱乐服务的新型住宿业态。

注：包括所有客房均为电竞客房的专业电竞酒店和利用部分客房开设电竞客房区域的非专业电竞酒店。

4 服务设施

4.1 公共区域

4.1.1 装饰应富有电竞元素，整体氛围协调。

4.1.2 导向系统设置应符合 GB/T 15566.8 的规定，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定。

4.1.3 未成年人禁入标志应悬挂于专业电竞酒店入口显著位置、非专业电竞酒店电竞客房区域入口处显著位置。

4.1.4 非专业电竞酒店显著位置和客房管理系统应明示电竞客房分布图，电竞客房宜与其他客房进行

物理隔离。

4.1.5 应配备应急照明设施、应急供电系统和闭路电视监控系统。

4.1.6 前厅应设有共享空间和公共卫生间，宜配置无障碍设施、自助售卖设施、电视/投影仪和少量电竞设备。

4.1.7 应设有行李寄存处。

4.2 电竞客房

4.2.1 电竞设备设施

4.2.1.1 应提供有线宽带网络，采用光纤入店，性能应满足电竞客房的运营服务。

4.2.1.2 局域网带宽应满足无盘系统启动速度和游戏加载速度的运行要求。

4.2.1.3 电子竞技娱乐网络应与其它网络隔离。

4.2.1.4 电脑配置应保证主流网游在高分辨率情况下高度流畅运行。

4.2.1.5 应配备电竞座椅、机械键盘、机械鼠标、游戏耳机等电子竞技专用设备。

4.2.1.6 电脑配备数量应与客房最大可容纳人数一致。

4.2.2 客房其它设施

4.2.2.1 应符合 GB/T 14308—2023 中表 A.4 规定的 3.5、3.6、3.7、3.10、3.11、3.12、3.13 的要求。

4.2.2.2 应有电子竞技元素软装或主题内饰。

4.2.2.3 单人及双人客房面积应不小于 15 m²，三人及以上客房面积应不小于 20 m²。

4.2.2.4 应有防噪声及隔音措施。

4.2.2.5 宜配备冰箱/迷你吧，提供适量的方便食品、饮品及价目单。

4.2.2.6 五人及以上客房宜设置休息区，配备观战设施。

4.2.2.7 宜配备智慧化客房服务系统、投影等休闲娱乐设施。

5 服务要求

5.1 前厅服务

5.1.1 应公开特种行业许可证持有信息，提供酒店介绍、客房（服务）价目、电子竞技娱乐活动等信息，信息应真实、准确、完整，具有时效性。

5.1.2 应明示电竞客房不接待未成年人入住。

5.1.3 应提供 24 h 预订、接待、问询和结账服务。

5.1.4 应做好访客登记，完整记录访客信息。

5.1.5 应提供行李寄存服务、外卖临时存放服务。

5.1.6 宜提供外卖送餐服务。

5.2 电竞娱乐服务

5.2.1 消费者入住前，应完成电子竞技娱乐内容下载或更新服务。

5.2.2 应对电竞设备设施使用、电子竞技娱乐项目运行等提供 24 h 技术支持服务。

5.2.3 宜提供电子竞技赛事直播观看、电子竞技内容分享、电子竞技陪练等服务。

5.2.4 宜组织故事分享、比赛等电子竞技相关活动。

5.2.5 宜参与官方电子竞技赛事活动，为消费者提供比赛通道。

5.3 客房服务

5.3.1 入住前，应检查电竞设施设备运转情况，并清洁、消毒。

5.3.2 应每客更换及消毒，并补齐客用品和消耗品。

5.3.3 应按消费者要求提供以下服务：

- a) 进房清理；
- b) 备用被毯、枕头等用品；
- c) 叫醒。

5.4 安全服务

5.4.1 应提供 24 h 安全保卫服务。

5.4.2 公共卫生应符合 GB 37488 的规定。

5.4.3 应配备急救医疗箱，提供常见突发性疾病应急处置服务。

5.4.4 应保护消费者个人隐私。

5.4.5 应制定突发事件（包括网络信息安全、火灾、自然灾害、社会治安等）处置的应急预案，根据突发事件的种类和特点，进行预防监测，并定期组织演练。

6 服务管理

6.1 人员管理

6.1.1 应配备电竞项目管理员，并掌握电子竞技、上网服务等活动所需的安全管理、运营管理、专业技术等相关技能。

6.1.2 宜配备网络安全员。

6.1.3 员工应着装整洁、待客礼貌、服务规范。

6.1.4 应组织员工每年开展电竞知识、电竞设备操作与维护、客户接待、安全与应急处理等培训。

6.2 游戏内容管理

6.2.1 应提供具有正版授权的网络游戏内容。

6.2.2 应建立网络游戏内容审核和日常管理机制，定期开展内容评价。

6.3 服务质量管理

6.3.1 应建立服务质量管理制度，公开电话、网络等多种受理投诉的渠道。

6.3.2 投诉处理应符合 LB/T 063 的规定。

6.3.3 应定期开展服务质量自我评价或第三方评价等活动。

6.3.4 应结合评价和投诉处置结果，制定整改措施，进行改进和优化。

参 考 文 献

- [1] 文化和旅游部,公安部.关于加强电竞酒店管理中未成年人保护工作的通知.文旅市场发(2023)82号
-

浙江省文旅标技委